Boas Vendas, Boas Compras!

Foto: Erick Barros (Banco de Imagens do Senac)

Guia prático de direitos e deveres para lojistas e consumidores

Apresentação

O Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei n.° 8.078, de 11/09/1990) estabelece os direitos do consumidor e os deveres dos fornecedores de produtos e serviços no País, assegurando direitos básicos, como a proteção da vida, da saúde e da segurança contra riscos provocados no fornecimento de produtos e serviços; proteção contra a publicidade enganosa e abusiva; e prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor protege, também, os interesses dos fornecedores, resguardando o equilíbrio entre as partes envolvidas. Vários dispositivos no CDC servem de respaldo à defesa do fornecedor, não com o intuito de favorecê-lo, mas de buscar a harmonia nas relações de consumo, protegendo o livre mercado e incentivando a correta concorrência.

Com o objetivo de melhorar as relações de consumo, foi elaborada esta cartilha, Boas Vendas, Boas Compras! – Guia prático de direitos e deveres para lojistas e consumidores, uma iniciativa do Sindicato de Lojistas do Comércio do Rio de Janeiro (SindilojasRio), do Clube de Diretores Lojistas do Rio de Janeiro (CDLRio) e da Secretaria de Estado de Proteção e Defesa do Consumidor (Seprocon) /Procon-RJ.

A partir da conscientização de consumidores e lojistas sobre seus direitos e deveres, nossa intenção é contribuir para o crescimento sustentável das empresas, tendo como base a ética, a qualidade dos produtos e a boa prestação de serviços ao consumidor.

Índice

pg

O que significa:

Consumidor

É toda pessoa física ou jurídica que compra um produto ou contrata um serviço.

Fornecedor

É toda pessoa física ou jurídica, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Produtos e Serviços

Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, colocado à venda no comércio: eletrodomésticos, eletroeletrônicos, roupas, acessórios, móveis, objetos, alimentos, medicamentos, cosméticos, brinquedos, etc.

Os produtos podem ser duráveis ou não duráveis. Duráveis são aqueles que são usados durante um tempo relativamente longo, como casas, automóveis, eletrodomésticos. Já os bens não duráveis são usados por um prazo curto ou apenas poucas vezes, como alimentos, produtos de limpeza, roupas.

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, com exceção daquelas decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Produto ou serviço com defeito

Quando for verificado defeito no produto ou no serviço, seja ele de fabricação, prazo de validade vencido, características adulteradas, falhas em projetos ou qualquer outro problema que possa prejudicar o consumidor ou causar acidente, o fabricante, o construtor, o comerciante e/ou importador poderão ser responsabilizados.

O comerciante também é responsável nos casos em que não forem identificados de forma clara o importador, fabricante ou construtor e, ainda, quando o produto não for devidamente acondicionado.

Quando o produto vier com defeito, se o problema não for resolvido no prazo máximo de 30 dias, o consumidor poderá:

- exigir um produto igual novo;
- cancelar a compra e receber seu dinheiro de volta;
- pedir um abatimento no preço e ficar com o produto imperfeito.

Em alguns casos, o consumidor pode exigir a troca do produto por um novo ou o dinheiro de volta, sem esperar pelo conserto. Isso ocorre com produtos essenciais e também com aqueles que não podem ser consertados (ex: eletrodomésticos, medicamentos, alimentos).

Quando o defeito é de quantidade, o consumidor também pode pedir a entrega da parte que falta ou seu dinheiro de volta.

Os prazos para reclamar de defeito serão de 30 dias para produtos não duráveis, como alimentos, cosméticos, medicamentos, etc., ou de 90 dias para bens de maior durabilidade, como roupas, eletrodomésticos, eletrônicos, etc.

Quando o defeito só aparece depois, já tendo decorrido o prazo estipulado pelo Código de Defesa do Consumidor, trata-se do chamado vício oculto. Neste caso, se o defeito for repetitivo ou diminuir o valor do bem, o consumidor pode exigir a troca do produto.

No caso de serviço, se houver defeito em sua prestação, a responsabilidade será do prestador daquele serviço. O consumidor pode exigir que o serviço seja refeito sem nenhum custo adicional.

Troca de produto sem defeito

Apesar de ser uma prática comum no mercado, adotada pela grande maioria dos lojistas para fidelizar seus clientes, os fornecedores não são obrigados a trocar produtos sem defeito apenas porque o consumidor não gostou da cor, do modelo ou do tamanho. Nestes casos, as condições de troca serão estabelecidas pelo fornecedor.

Na liquidação, os produtos em promoção (sem defeito) também seguem a política de troca estabelecida pelo lojista. Mesmo as lojas que costumam oferecer troca de mercadorias podem optar por não trocar peças de liquidação, mas, neste caso, serão obrigadas a informar claramente ao consumidor sobre esta restrição.

Já produtos com pequenos defeitos, podem ser postos à venda, desde que o motivo do abatimento do preço seja informado ao consumidor e esteja observado na nota fiscal.

Direito de arrependimento

O consumidor que comprar um bem pela Internet, telefone, ou em seu domicílio, tem o direito de desistir da compra ou da contratação no prazo de sete dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, sem qualquer motivação legal, independente do produto apresentar defeito ou não. É o chamado direito de arrependimento.

Se o consumidor se arrepender, os valores pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos de imediato e monetariamente atualizados.

Na hora da compra é importante ler as informações contidas na embalagem, verificando preço, quantidade, data de validade, informações sobre segurança, etc. Havendo divergência de preço, peso ou qualidade, exija a respectiva compensação.

Em compras feitas pela Internet, antes de confirmá-las, os sites devem informar o prazo para a entrega do produto no endereço do consumidor. Se o produto não estiver disponível em estoque, o site tem a obrigação de avisar ao consumidor antes da compra.

Verifique se o site é conhecido, se possui reclamações em outros sites e qual é a política de sigilo de seus dados. Verifique também se há reclamações ou processos contra a empresa nos órgãos de defesa do consumidor, Ministério Público ou Defensoria Pública.

Selo de certificação do Inmetro

A avaliação do Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) é reconhecida dentro e fora do Brasil, por promover atestado de credibilidade e equilíbrio nas relações de consumo e inovação de nossa indústria.

O selo do Inmetro é obrigatório, por exemplo, em qualquer brinquedo comercializado no Brasil, e só é concedido se o produto for aprovado em todos os testes. No selo devem constar a marca do Inmetro, a marca do organismo acreditador e os focos da certificação que, no caso dos brinquedos, são saúde e segurança. O selo pode vir diretamente impresso, em etiqueta autoadesiva indelével na embalagem ou afixada ao próprio produto, em etiquetas de pano, como no caso de pelúcias. Nos produtos que contêm brinquedos como brindes, as informações sobre sua certificação devem estar impressas na embalagem destes produtos.

Em relação aos materiais elétricos, ao comprar fusível, interruptor, disjuntor, fios, cabos elétricos e outros dispositivos como estes, o consumidor deverá observar sempre a tensão (voltagem) adequada à instalação elétrica.

Diferença de preço do mesmo produto na mesma loja

É dever do fornecedor cumprir o preço anunciado. O preço exibido nas prateleiras e nos anúncios deve ser respeitado, não podendo haver cobrança a maior na hora do pagamento no caixa.

Preços à vista x Parcelamento

A Lei estadual 6419/13 dispõe acerca da obrigatoriedade de os anúncios de produtos terem a marca e também o preço à vista em algarismos maiores do que o valor do pagamento parcelado.

Vendas a Prazo

Nas vendas a prazo financiadas pela própria empresa ou por financeira, o fornecedor deve informar o preço do produto ou serviço, o montante de juros de mora e taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legalmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e a soma total a pagar, com ou sem financiamento. As multas de mora decorrentes do não pagamento no prazo estipulado não poderão ser superiores a 2% (dois por cento) da prestação.

O consumidor pode liquidar antecipadamente o seu débito, total ou parcialmente, mediante a redução proporcional de juros. Se o consumidor deixar de pagar as prestações e, com isso, tiver de devolver o produto adquirido, as prestações pagas deverão ser devolvidas.

Venda Casada

Ao comprar produtos e serviços, o consumidor não pode ser obrigado a adquirir outros produtos e serviços vinculados ao que está levando. Esta prática, denominada "venda casada", é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo considerada crime contra as relações de consumo. Antes de qualquer coisa, exija a comprovação desta prática por escrito e encaminhe o caso ao Procon-RJ e à delegacia especializada em consumidor.

Pagamentos com cheques e cartão

Fornecedores de bens e serviços não são obrigados a aceitar pagamentos em cheque ou cartões. Mas esta informação deve estar disponível de forma clara e ostensiva, para evitar dúvida ou constrangimento ao consumidor.

Nas compras a prazo, o consumidor deve ser informado sobre o preço à vista e todas as taxas de juros e custos do contrato.

É vedada a cobrança de valor mínimo para o uso de cartões de débito e crédito, bem como diferenciação de valores para pagamentos em cartões ou dinheiro.

Nota Fiscal

Exija sempre a nota fiscal, pois ela é a prova das condições da compra e será muito importante nos casos de troca ou conserto do produto. Fique atento se os dados do emitente da nota fiscal e seu CNPJ conferem com os da loja na qual a compra foi realizada.

No caso de roupas, procure guardar a nota fiscal pelo menos até a primeira lavagem, pois, geralmente, é neste momento que se apresentam os problemas.

Garantias de produtos e serviços

O termo de garantia deve ser preenchido no momento da compra diante do consumidor e deve esclarecer em que consiste, qual o prazo e onde a garantia deve ser exigida. O consumidor deve guardar a nota fiscal ou contrato de serviço para comprovar a contagem do prazo. Junto com o termo de garantia, o consumidor deve receber o manual de instalação do produto e de instrução de uso.

A garantia legal é a constante no Código de Defesa do Consumidor: 30 dias para bens não duráveis e 90 dias para os de maior durabilidade, valendo para qualquer produto com defeito. Os prazos são contados a partir do surgimento e não há necessidade de termo escrito de garantia.

A garantia contratual é a estabelecida no termo de garantia que acompanha o produto, sendo complementar à garantia legal.

Já a garantia estendida é opcional. O consumidor pode contratar, ou não, um novo seguro para o seu produto. Este seguro aumenta o prazo da garantia contratual ou amplia sua cobertura, mas não pode ser imposta ao consumidor nem vendida em conjunto com outro bem, ou seja, a denominada "venda casada".

No caso de serviços, o consumidor tem direito a orçamento prévio, no qual devem constar a forma de pagamento, o tempo de execução, os detalhes do serviço, o tipo e o valor do material a ser empregado e o valor da mão-de-obra. Quando for necessária a troca de peças, o fornecedor deve usar sempre peças novas e só substituí-las por usadas com a autorização do consumidor. Se não ficar estipulado no orçamento outro prazo, o valor orçado terá uma validade mínima de 10 (dez) dias.

Cobrança de dívidas

O consumidor não pode ser exposto ao ridículo nem constrangido quando for cobrado de dívida contraída. Não pode, também, ser cobrado em seu local de trabalho ou lazer.

O consumidor tem direito ao acesso a todas as informações sobre ele, constantes em cadastros e registros, entre outros, de forma clara e de fácil compreensão.

Estas informações podem ser solicitadas nos postos de atendimento do SCPC (Serviço Central de Proteção ao Crédito) do Clube de Diretores Lojistas do Rio de Janeiro (CDLRio).

O prazo máximo para que as informações de registro de débitos constem em cadastros de serviços de proteção ao crédito é de cinco anos. Depois deste prazo, a empresa deverá retirar o nome do consumidor do cadastro restritivo sob pena de o consumidor ter direito à reparação por danos morais.

Cobranças indevidas

Se o fornecedor de produto ou serviço efetuar uma cobrança indevida (por exemplo, o que já foi pago e está sendo cobrado de novo), o consumidor terá direito ao ressarcimento do valor pago, em dobro, com juros e correção.

Contratos

O primeiro cuidado que o consumidor sempre deve ter é o de ler o contrato com muita atenção.

Os contratos devem ser escritos em linguagem simples e clara, com letras legíveis e com destaque para as cláusulas que possam ser prejudiciais aos interesses do consumidor. O Código de Defesa do Consumidor garante, ainda, que o consumidor possa requerer a modificação das cláusulas contratuais consideradas abusivas. São proibidas, por exemplo, as cláusulas que:

- diminuam a responsabilidade do fornecedor no caso de dano ao consumidor;
- proíbam o consumidor de devolver o produto ou de receber de volta o que pagou em função de um produto ou serviço defeituosos;
- estabeleçam obrigações para terceiros, além do fornecedor e do consumidor;
- autorizem o fornecedor a alterar o preço ou possibilitem a modificação de qualquer parte do contrato sem a autorização do consumidor;
- estabeleçam a perda das prestações já pagas por descumprimento de alguma obrigação do consumidor.

Ausência de prioridades

O consumidor idoso, gestantes e portadores de necessidades especiais gozam de alguns direitos específicos.

Os estabelecimentos privados devem reservar um local para tornar mais rápido e confortável o atendimento aos idosos, como caixas específicos e atendimento qualificado. Havendo desrespeito a este direito, denuncie o estabelecimento ou o organizador do evento para o Procon-RJ e para o Ministério Público.

Publicidade

Publicidade é a divulgação de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser clara, objetiva e fácil de entender.

Publicidade enganosa é a que contém informações falsas, esconde ou omite informações importantes sobre um produto ou serviço, que podem ser sobre características, quantidade, origem, preço e propriedades.

Enfim, tudo o que for anunciado deve ser cumprido, exatamente como foi anunciado, pois as informações contidas na propaganda são vinculadas ao contrato.

Informação

O consumidor tem direito a obter todas as informações sobre o produto, inclusive por escrito, se assim desejar. Tire todas as suas dúvidas sobre o produto antes da compra. A prevenção sempre é o melhor remédio.

Código de Defesa do Consumidor e Disque Procon-RJ 151

Desde 2010 (Lei 12.291/2010) o comércio é obrigado a disponibilizar o Código de Defesa do Consumidor para consulta. O documento deve estar exposto em local visível e acessível.

Embora o Código de Defesa do Consumidor seja direcionado a este público, é fundamental que o varejista conheça bem a lei, para poder usá-la a favor de seu negócio.

O Disque Procon-RJ (Tel. 151) é um canal de teleatendimento criado para o consumidor buscar orientações e reclamar sobre negociações e aquisições de produtos e serviços.

.

Onde Reclamar

Procure o atendimento do Procon-RJ, levando carteira de identidade e a nota fiscal para fazer a reclamação. O consumidor receberá toda a orientação para resolver o seu problema.

O Procon-RJ está situado na Avenida Rio Branco, nº 25/5º andar, Centro. Funcionamento: de segunda a sexta, das 9h às 17h.

As reclamações também podem ser feitas pela internet:
www.procon.rj.gov.br ou www.meuprocon.rj.gov.br

Pelo telefone do Disque Procon-RJ: 151
Ou, ainda, pelo celular, por meio do QR Code:

Links úteis:

www.sindilojas-rio.com.br

www.cdlrio.com.br

www.procon.rj.gov.br

www.inmetro.gov.br

www.idec.org.br/consultas/codigo-de-defesa-do-consumidor

Ligue 151

para falar com o PROCON-RJ

www.procon.rj.gov.br

www.meuprocon.rj.gov.br